



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

VALESKA MARTINS DE FREITAS

**Percepção da Qualidade dos Serviços Oferecidos por uma Biblioteca
Pública Federal sob a Ótica dos seus Usuários**

**CAMPINA GRANDE - PARAÍBA
2014**

VALESKA MARTINS DE FREITAS

**Percepção da Qualidade dos Serviços Oferecidos por uma Biblioteca
Pública Federal sob a Ótica dos seus Usuários**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública, Linha de Formação
Específica (LFE) II - Gestão Governamental,
semestre 2014.2.

Orientador: Prof. Me. José Austerliano Rodrigues

**CAMPINA GRANDE- PARAÍBA
2014**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F862p Freitas, Valeska Martins de
Percepção da qualidade dos serviços oferecidos por uma
Biblioteca Pública Federal sob a ótica dos seus usuários
[manuscrito] / Valeska Martins de Freitas. - 2014.
62 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração pública EAD) - Universidade Estadual da Paraíba,
Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância,
2014.

"Orientação: Profº. José Austerliano Rodrigues, Secretaria de
Educação à Distância".

1. Biblioteca. 2. Qualidade . 3. Serviços. 4. Modelo
SERVQUAL. I. Título.

21. ed. CDD 020

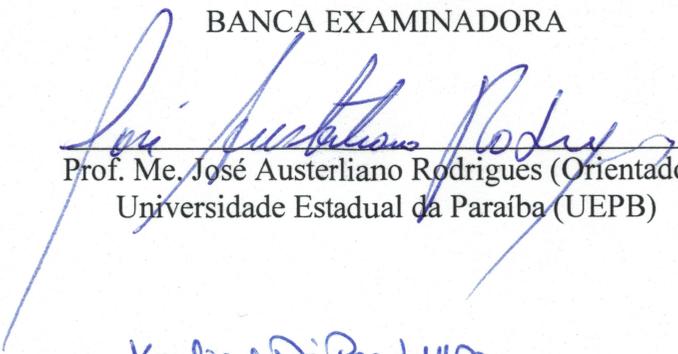
VALESKA MARTINS DE FREITAS

**Percepção da Qualidade dos Serviços Oferecidos por uma Biblioteca
Pública Federal sob a Ótica dos seus Usuários**

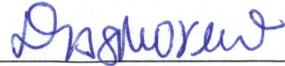
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública, Linha de Formação
Específica (LEF) II – Gestão Governamental,
semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. José Austerliano Rodrigues (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Ma Kaline Di Pace Nunes
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Ma Danielle Harleneda Silva Moreno
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha avó Nazareth (*in memoriam*) que sempre fez tudo que estava ao seu alcance para me proporcionar uma boa educação e qualidade de vida.

Dedico.

AGRADECIMENTOS

Ao Deus todo poderoso, que me concedeu a vida e tornou possível mais uma vitória.

Aos meus pais, Graciano (*in memoriam*) e Maria do Carmo, pelo amor incondicional e educação que me proporcionaram.

As minhas irmãs Camila e Luana, por estarem sempre presentes quando preciso.

Aos meus familiares, em especial minha avó Nazareth (*in memoriam*) e minha tia Graça, que me apoiaram e confiaram no meu potencial para esta conquista.

Ao meu esposo, George, que de forma especial e carinhosa, me deu força e coragem, apoiando nos momentos de dificuldades.

Ao meu orientador José Austerliano Rodrigues, por sua paciência, disposição e pela grande contribuição para a realização desta pesquisa.

A todos os professores do curso de Administração Pública, por todos os ensinamentos e lições. Em especial, as professoras Jacqueline Echeverría Barrancos, Kaline Di Pace e Maria José Cordeiro de Lima.

Aos tutores e funcionários da UEPB, em especial a tutora Izabele Soares, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

E a todos que de alguma forma contribuíram para a realização desta pesquisa e concretização de mais uma etapa da minha vida.

RESUMO

Como elemento primordial em qualquer instituição de ensino, a biblioteca contribui na formação intelectual dos docentes e discentes usuários e, por conseguinte, para o desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social do país. A fim de se aplicar uma gestão de qualidade no âmbito da biblioteca e seus objetivos sejam alcançados, a avaliação do nível de satisfação dos seus usuários é de fundamental importância. Essa avaliação tornará possível a adoção de ações que contribuam para resolução de problemas previamente detectados, tornando possível que se atinja os padrões de qualidade requeridos. Em face dessa abordagem, o presente estudo tem como objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Poeta Zé da Luz do IFPB *Campus* Campina Grande sob a ótica dos seus usuários. Em termos metodológicos, a pesquisa é classificada como um estudo de caso, de caráter descritivo e exploratório. O instrumento de coleta de dados utilizado para obtenção dos resultados foi um modelo de questionário para autopreenchimento, com questões fechadas, estruturado com base no modelo SERVQUAL, a partir de cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Atendimento, Segurança e Empatia. As afirmativas pertencentes a cada seção são seguidas de uma escala (escala de Likert), na qual o usuário marca seu grau de concordância ou discordância acerca de cada afirmação feita. Essa escala foi adaptada, variando de 1 a 5, onde o valor 1 significa estar em completo desacordo e o valor 5 significa estar total acordo em relação as dimensões da qualidade estabelecidas. Com base na diferença entre às percepções e expectativas obtidas pelas respostas dos usuários em cada uma das dimensões da qualidade dos serviços, pode-se calcular a pontuação geral para qualidade. A pesquisa foi realizada com 100 usuários internos da Instituição, no período de setembro e outubro de 2014. A pontuação SERVQUAL total obtida pela biblioteca foi negativa (-0,39), resultante da média total da expectativa quanto aos serviços almejados pelos seus usuários que foi de 4,53 pontos, e da média total da percepção dos serviços que foi de 4,14 pontos. Essa situação reflete que os serviços prestados pela biblioteca possuem um desempenho abaixo do estimado pelos seus usuários. Porém, apesar dos serviços estarem abaixo da expectativa dos usuários, de forma geral, eles foram bem avaliados e não houve uma significativa discrepância entre a pontuação das expectativas e dos serviços aferidos. Ou seja, conclui-se que os usuários não estão completamente satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos pela referida biblioteca, mas o nível desejado não está tão distante de ser alcançado.

Palavras-Chave: Biblioteca, Qualidade, Serviços, Modelo SERVQUAL.

ABSTRACT

As a major element in any educational institution, the library contributes to the intellectual formation of students and faculty members and, therefore, for the scientific, technological, cultural and social development of the country. In order to apply a quality management in the context of the library and its goals are achieved, assessing satisfaction level of its users is crucial. This assessment will enable the adoption of actions that contribute to solving previously detected problems, making it possible to achieve quality standards goals. Given this approach, the present study aims to assess the quality of services provided by the Poeta Zé da Luz library in IFPB - Campina Grande from the perspective of its users. In methodological terms, this research is classified as a case study descriptive and exploratory content. In methodological terms, this research is classified as a case study descriptive and exploratory content. The data collection instrument used to obtain the results was a model for self-completion questionnaire, which is composed of closed and structured questions based on the SERVQUAL model, based on five dimensions: Tangibility, Reliability, Service, Security and Empathy. The assertions that belong to each section are followed by a scale (Likert scale), in which the user checks their agreement or disagreement degree about each assertion. This scale is ranging from 1 to 5, where the value 1 means complete disagreement and the value 5 means full agreement with the required quality. From the difference among the available perceptions and expectations from the user responses in each dimension of service quality, we can calculate the overall quality score. The research was performed with 100 internal users of the institution between September and October 2014. The overall SERVQUAL score achieved by the library was negative (-0.39), resulting the total average of the expectations for the services desired by their users was 4.53 points, and the overall average perception of the services was 4.14 points. This situation reflects the services provided by the library have lower than desired quality. However, despite the services are below the expectations of users, in general, they have been evaluated and there was a significant discrepancy between the scores of expectations and measured service. That is, it follows that users are not completely satisfied with the services quality offered by this library, but the desired level is not far to be reached.

Keywords: Library, Quality, Service, SERVQUAL Model

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Características dos serviços.....	21
Figura 2 - Cálculo da pontuação SERVQUAL.....	24
Figura 3 - Stakeholders Internos e externos do IFPB.....	33

LISTA DE FOTOS

Foto 1 -	IFPB Campus CG antes da expansão em suas instalações físicas.....	26
Foto 2 -	IFPB Campus CG após a expansão em suas instalações físicas.....	26
Foto 3 -	Ambiente de estudo das atuais instalações da Biblioteca Poeta Zé da Luz.....	47
Foto 4 -	Nova Biblioteca em construção do IFPB <i>Campus</i> CG.....	47
Foto 5 -	Antena Antifurto instalada na biblioteca do IFPB <i>Campus</i> CG.....	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto ao sexo.....	37
Gráfico 2 - Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto à faixa etária....	37
Gráfico 3 - Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto ao nível de escolaridade.....	38
Gráfico 4 - Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto à renda familiar	38
Gráfico 5 - Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto ao vínculo com a instituição.....	39
Gráfico 6 - Distribuição dos usuários quanto à frequência na biblioteca.....	39
Gráfico 7 - Distribuição da frequência dos usuários quanto ao cadastramento na biblioteca.....	40
Gráfico 8 - Distribuição da frequência dos usuários quanto à utilização do serviço de empréstimo domiciliar.....	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Análise SWOT da Instituição no ambiente interno.....	31
Tabela 2 -	Análise SWOT da Instituição no ambiente externo.....	31
Tabela 3 -	Variáveis investigadas nos instrumentos de coleta de dados.....	35
Tabela 4 -	Expectativas dos usuários sobre os serviços oferecidos pela biblioteca Poeta Zé da Luz.....	42
Tabela 5 -	Percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pela biblioteca Poeta Zé da Luz.....	44
Tabela 6 -	Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “tangibilidade”	46
Tabela 7-	Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “confiabilidade”	48
Tabela 8 -	Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “Atendimento”	48
Tabela 9 -	Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “Segurança”	49
Tabela 10 -	Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “Empatia”	51
Tabela 11-	Comparação entre expectativa e percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca “Poeta Zé da Luz” em todas as dimensões e na média geral.....	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CG	Campina Grande
IFPB	Instituto Federal da Paraíba
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NAPNE	Núcleo de Apoio a Pessoas com Necessidades Especiais
PNE	Portadores de Necessidades Especiais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	OBJETIVOS	17
1.1.1	Objetivo Geral	17
1.1.2	Objetivos específicos.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1	CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE QUALIDADE	18
2.2	SERVIÇOS: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS.....	20
2.3	QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	22
2.4	MODELO SERVQUAL	23
3	CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	26
3.1	O INSTITUTO FEDERAL DE CIENCIA E TECNOLOGIA DA PARAIBA.....	26
3.2	A BIBLIOTECA POETA ZÉ DA LUZ	29
3.3	ANÁLISE ORGANIZACIONAL (SWOT)	30
3.4	PROPOSTAS PARA OS PROBLEMAS ENCONTRADOS NA ANÁLISE SWOT	32
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
4.1	TIPO DE PESQUISA	33
4.2	UNIVERSO E AMOSTRA	33
4.3	INSTRUMENTO DA PESQUISA	34
4.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	35
5.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	37
5.1	PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA.....	37
5.2	DIMENSÕES DO MODELO SERVQUAL.....	41
5.3	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	42
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55

ANEXO A – QUESTIONÁRIO SOBRE O PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA POETA ZÉ DA LUZ.....	57
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZANDO O MODELO SERVQUAL.....	59

1 INTRODUÇÃO

Devido ao cenário de mudanças advindas da economia globalizada, houve uma crescente valorização do conhecimento e da informação e, conseqüentemente, aumento da exigência por parte dos clientes/usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelas organizações. Assim, as organizações, sejam públicas ou privadas, estão buscando atender seus clientes/usuários de forma adequada as suas exigências, no sentido de oferecer produtos e serviços de qualidade.

As bibliotecas, como prestadoras de serviços de informação, também sentem a necessidade de se adequarem as mudanças trazidas pela economia dinâmica. Segundo Silva (2009, pág.29) “A biblioteca é uma organização que deve se beneficiar das mudanças e dos avanços tecnológicos”.

Para que haja uma gestão de qualidade no âmbito da biblioteca e seus objetivos sejam atingidos, é de fundamental importância a avaliação do nível de satisfação dos seus usuários para que seja possível a adoção de ações que contribuam para resolução de problemas previamente detectados e torne possível o atendimento aos padrões de qualidade estabelecidos. Conhecer as necessidades de seus clientes é condição imprescindível para o desenvolvimento das atividades de qualquer organização.

Estudos sobre qualidade em serviços já foram bem desenvolvidos na literatura específica. Podemos citar os trabalhos realizados pelos estudiosos: Garvin (1992), Harvey (1998), Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990). Estudos na área específica de avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas também já foram realizados. A título de exemplo, temos os trabalhos realizados por Valls e Vergueiro (2006), que apresentam uma síntese dos artigos científicos nacionais publicados, respectivamente, nos períodos de 1991 a 1996 e 1997 a 2006.

Com o propósito de avaliar a qualidade em serviços, Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990), desenvolveram um modelo denominado SERVQUAL, o qual consiste em comparar o desempenho de uma empresa prestadora de serviços com algo que seria ideal. Através deste modelo também é possível identificar as cinco dimensões da qualidade dos serviços: Tangibilidade, Confiabilidade, Atendimento, Segurança e Empatia. Este modelo foi escolhido por ser adaptável a qualquer modalidade de serviço e contar com um prático instrumento de coleta de dados.

A avaliação da qualidade dos serviços oferecidos por bibliotecas públicas federais tem se mostrado bastante representativa na avaliação dos cursos oferecidos pelas referidas instituições. Para que as instituições de ensino possam ser credenciadas ou se mantenham em funcionamento, têm que estar de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo MEC (Ministério da Educação). Bibliotecas com avaliações não satisfatórias comprometem o conceito do curso avaliado.

A presente pesquisa foi direcionada para avaliar a qualidade dos serviços aferidos por uma biblioteca pública federal na cidade de Campina Grande – Pb, a partir das expectativas e percepções dos seus usuários usando como referência o modelo SERVQUAL, adaptado para o ambiente estudado.

O estudo do tema se mostra relevante por diversos motivos: pelo fato da biblioteca, como parte das instalações da instituição, contribuir para atingir a qualidade e fazer parte dos processos de avaliação da mesma; poder apresentar aos gestores de instituições de ensino, justificativas para investimentos em suas bibliotecas, e ainda, pode servir como mais uma fonte de informação para os profissionais bibliotecários que se preocupam com a qualidade dos serviços prestados no exercício das suas atividades laborais.

Diante da importância já explanada sobre a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca aos seus usuários, questiona-se: Os usuários da biblioteca Poeta Zé da Luz do IFPB *campus* Campina Grande, consideram de qualidade os serviços oferecidos pela referida biblioteca?

A motivação para escolha do tema justifica-se a partir da observação – enquanto servidora da biblioteca Poeta Zé da Luz, localizada nas dependências do Instituto Federal de Ciências e Tecnologia da Paraíba, *campus* Campina Grande – de que um dos aspectos mais relevantes na busca da qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca era a satisfação dos seus usuários.

Este estudo está estruturado da seguinte forma. Inicia-se com uma breve introdução sobre o tema em questão, depois são explanados os objetivos da pesquisa e em seguida, algumas considerações gerais sobre qualidade, serviço, qualidade em serviço e o modelo SERVQUAL. Posteriormente, é apresentada a caracterização do objeto de estudo, a metodologia da pesquisa e análise dos resultados obtidos. E por fim, as considerações finais sobre o trabalho.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

- Avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Poeta Zé da Luz do IFPB *Campus* Campina Grande sob a ótica dos seus usuários.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Fazer o levantamento do perfil dos usuários da biblioteca “Poeta Zé da Luz” do IFPB *Campus* Campina Grande.
- Identificar as dimensões da qualidade usadas para mensurar a qualidade dos serviços na biblioteca.
- Avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca sob a ótica dos seus usuários através da aplicação de um questionário, baseado no modelo SERVQUAL, levando em consideração as dimensões da qualidade previamente identificadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE QUALIDADE

Antigamente, as organizações não se preocupavam com a percepção que os clientes tinham dos produtos ou serviços consumidos, uma vez que não havia uma grande concorrência e nem distinção entre os mesmos. Com a expansão industrial e as mudanças advindas da globalização, houve um aumento do número de organizações que ofereciam produtos semelhantes, porém com atributos aprimorados. Em consequência do advento da concorrência, surgiu a necessidade de se investir em clientes, oferecendo produtos e serviços com maior qualidade.

A palavra qualidade vem do latim “*qualitate*” e possui uma grande diversidade de interpretações dada por vários estudiosos. Cada um desses, procura definir a qualidade de modo coeso e aplicável a todos os tipos de organizações.

De acordo com Garvin (1992), há cinco abordagens para a definição da qualidade. Algumas definições de qualidade, no contexto de cada uma destas abordagens são:

1 – Transcendental: Trata a qualidade como algo inato ao produto, porém relacionada a seu funcionamento. Neste caso, não pode ser medida de maneira precisa e seu reconhecimento ocorre pela experiência do cliente, que só pode percebê-la ao ter contato com o produto.

2 – Centrada no produto: Aqui a qualidade é vista como uma variável que podemos medir. Assim, diferenças da qualidade são observáveis pela medida de alguns atributos do produto. Uma melhor qualidade seria neste ponto de vista sinônimo de maiores e melhores características de um produto, o que implica em maiores custos para se atingir um alto nível de qualidade.

3 – Centrada no valor: Um produto é de boa qualidade quando apresenta alto grau de conformação a um custo aceitável. São conceitos que reúnem necessidades do consumidor às exigências de fabricação definindo qualidade em termos de custos e preços. O preço acaba por envolver uma questão de adequação do produto à finalidade a que ele se destina.

4 – Centrada na fabricação: A qualidade seria a conformidade com especificações pré-definidas por ocasião do projeto. As melhorias de qualidade ocorrem com a redução do número de desvios, o que representa redução dos custos.

5 – Centrada no cliente: A qualidade de um produto fica condicionada ao atendimento das necessidades e conveniências do cliente. A avaliação do cliente, em relação às especificações, passa a ser os padrões para a qualidade.

Embora sob diferentes pontos de vista, a ênfase no cliente é o aspecto mais importante das dimensões definidas por Garvin (2002).

De acordo com alguns outros estudiosos, com relação ao conceito de qualidade, temos que:

"Qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor." (ISHIKAWA, 1993, pág.43).

“Qualidade é a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada”. (MOURA, 1999, PÁG.68)

Segundo Carvalho e Paladini (2005), resume-se a conceituação de qualidade, conforme as idéias de diversos teóricos. W. Edwards Deming enfatiza a necessidade de se atender ao cliente em primeiro lugar, para Joseph M. Juran, a qualidade representa a adequação ao uso; Arnand Feigenbaun defende a idéia de que qualidade é a composição total das características total de marketing, projeto de produção e manutenção dos bens e serviços; e, finalmente, Philip B. Crosby que define qualidade como conformidade com as especificações.

De forma geral, no setor público, o conceito de qualidade é compreendido como um conjunto de condições e procedimentos que contribuam para a satisfação dos que usufruem do serviço em questão, obedecendo sempre aos princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. No presente estudo, para cumprir os requisitos de qualidade desejados, será necessário identificar os usuários, os seus requisitos e a melhor forma de cumpri-los.

De acordo com as definições de qualidade abordadas, percebe-se que uma organização deve priorizar os anseios do cliente e que a qualidade está diretamente vinculada a eficiência na organização. Assim, a obtenção da qualidade nas organizações deve ser vista como um processo contínuo, em que o cliente deve ser percebido como peça principal.

2.2 SERVIÇOS: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS

Para nos referenciarmos a qualidade em serviços, primeiramente faz-se necessário compreendermos o conceito de “serviço”, o qual em virtude da variedade de abordagens torna-se um processo complexo.

Para Lovelock e Wright (2003, p. 5), “serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço”.

De acordo com Limeira (2006, p. 4) “serviço é um bem intangível, uma ação ou um desempenho que cria valor por meio de uma mudança desejada no cliente ou em benefício dele”.

Para Kotler e Keller (2006:65 apud LIMA, 2007) “serviço é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução do serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”.

Para Las Casas (2008, p.4) “serviços são atos, ações, desempenho”. Ele faz referencia a todas as formas de serviços, sendo eles agregados ou não a um bem.

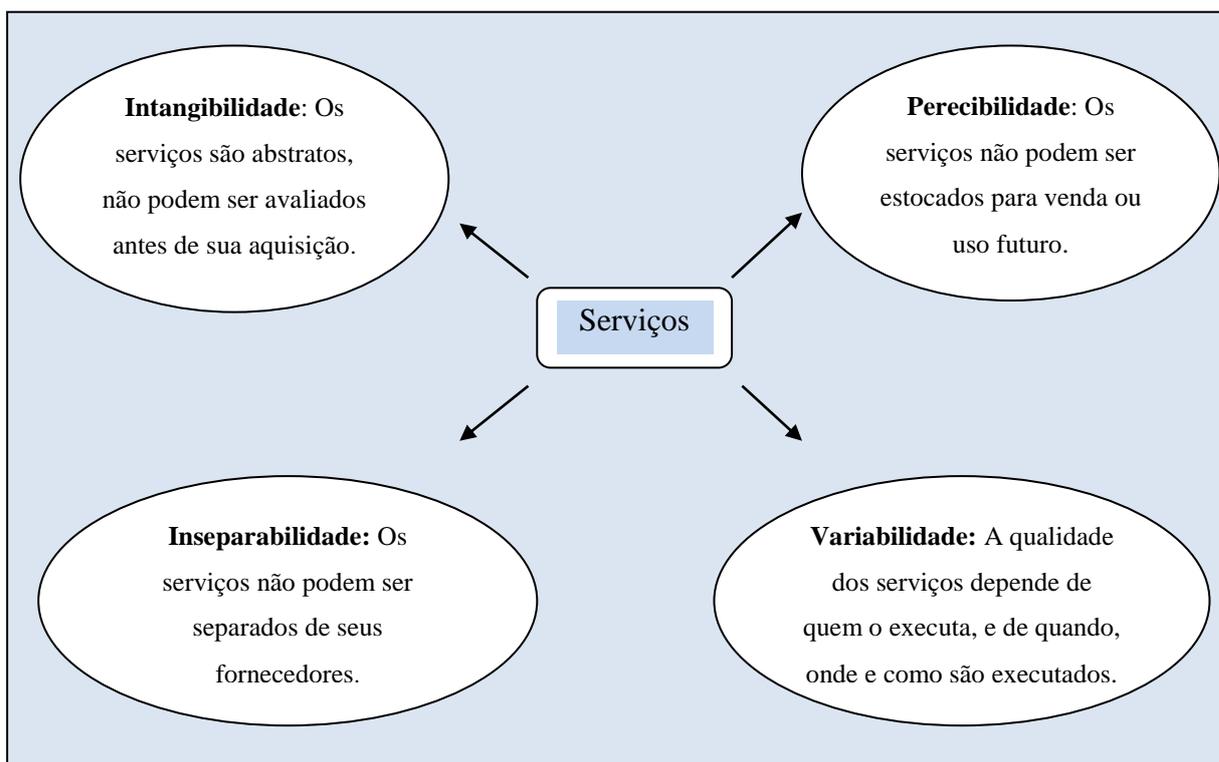
Já Grönross, considera que (2009, p. 46):

“Um serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e os funcionários de serviço e/ou recursos ou bens físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidas como soluções para problemas do cliente”.

Mesmo sendo atribuídos diversos significados ao conceito de serviço, podemos cogitar que de forma geral, serviço corresponde a uma atividade que envolve alguma forma de interação entre o cliente e o prestador de serviço, podendo ser caracterizado como tangível ou intangível. A execução do serviço não está necessariamente vinculada a um produto. O serviço corresponde a uma atividade econômica que não resulta necessariamente em propriedade.

Os serviços são globalmente caracterizados pela presença de elementos fundamentais, que são estudados no marketing de serviços, são eles: intangibilidade, precibilidade, inseparabilidade e variabilidade. Essas características são apresentadas na figura 1 abaixo e itens a seguir:

Figura 1 – Características dos serviços



Fonte: Autoria própria, 2014.

a) Intangibilidade dos serviços significa que os serviços são abstratos, ou seja, a ausência de aspectos físicos inviabilizam um exame prévio a aquisição. O consumidor que adquirir um serviço não poderá saber como será o resultado antes que o processo de prestação de serviço termine. Para tentar reduzir a incerteza causada por essa intangibilidade o prestador de serviços precisa oferecer uma representação tangível que comunique os prováveis resultados a serem obtidos. Os profissionais de marketing de serviços tentam acrescentar tangibilidade nas suas ofertas intangíveis como forma de atrair o cliente. Como exemplo de serviços intangíveis, podemos citar a locação de carros, palestras e cursos.

b) A percibilidade dos serviços significa que os serviços só podem ser usados no momento em que são oferecidos. É preciso administrar a demanda em função da oferta. Por exemplo, se poucos ingressos para um show de virada de ano forem vendidos, o restante será perdido.

c) Inseparabilidade dos serviços significa que os serviços estão vinculados as pessoas ou máquinas que os fornecem. Como exemplo, podemos citar uma consulta médica, prestação de serviço de um engenheiro, advogado etc.

d) Variabilidade dos serviços quer dizer que a qualidade depende de quem o realiza e de quando, onde e como ocorreu a realização do mesmo. Sendo os serviços inseparáveis das pessoas, a qualidade dos serviços prestados aos clientes pode variar. Cada serviço pode ser único, com alguma variação de qualidade. Diferença de humor, motivação, entre outros, fazem com que um mesmo serviço executado por uma mesma pessoa seja executado de forma diferente. Por exemplo, podemos citar que uma aula com o mesmo professor sofre variabilidade a cada ocorrência.

Estas características têm sido tradicionalmente as mais usadas para diferenciar os produtos dos serviços. Portanto, podemos afirmar que os bens são tangíveis, não perecíveis, separáveis (produção desvinculada do produto) e padronizados. Enquanto os serviços são intangíveis, perecíveis, inseparáveis (produção e consumo ocorrem de forma simultânea) e variáveis ou heterogêneos.

Assim temos que, os serviços apresentam características comuns e estas, que são de natureza qualitativa e subjetiva, permitem aos gestores das organizações, responsáveis pela prestação de serviços, desenvolver estratégias nas quais estejam presentes esta realidade.

2.3 QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

Após a apresentação das considerações gerais sobre qualidade e da abordagem sobre os conceitos dos serviços e suas características, passa-se a buscar sua identificação da qualidade nos serviços oferecidos pelas bibliotecas, especificamente, pela Biblioteca Poeta Zé da Luz.

A qualidade em serviço é percebida pelo cliente na prática, no uso que faz de um determinado serviço, visando o suprimento de uma necessidade específica. As organizações públicas estão inovando ao buscar oferecer serviços de qualidade, procurando focar suas ações para as necessidades e expectativas dos cidadãos, na busca de excelência na prestação dos serviços. As bibliotecas, inseridas nesse contexto, estão procurando conhecer a percepção de qualidade dos seus usuários, no sentido de aproximar a prestação dos serviços às suas expectativas.

A qualidade nos serviços da biblioteca ocorre com a busca do aperfeiçoamento dos serviços e produtos oferecidos, buscando oferecer aos seus usuários a informação com qualidade em tempo hábil.

De acordo com Valls e Vergueiro (2006), a avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas deve ser de iniciativa “dos próprios profissionais de informação que vislumbram uma oportunidade para melhoria e avanço dos serviços prestados”.

Pode-se afirmar que existem dois componentes através dos quais os clientes avaliam a qualidade dos serviços, são eles: tangíveis (aqueles que consistem no que o cliente/usuário vê e sente como, por exemplo, a aparência física da biblioteca) e os componentes intangíveis (a amabilidade, cordialidade e cooperação).

Torna-se difícil avaliar a qualidade dos serviços intangíveis quando comparada com a qualidade dos serviços tangíveis, devido as suas características peculiares. Por isso, a qualidade em serviços intangíveis pode ser dividida em determinantes que facilitem a compreensão do que ela seja. Alguns autores verificam que a qualidade dos serviços de biblioteca requer indicadores que permitem avaliá-los. Dessa forma, existem alguns critérios qualitativos que fornecem informações nesse sentido, tais como: Confiabilidade, rapidez, tangibilidade, acesso e disponibilidade.

Os determinantes da qualidade têm graus de importância diferentes de acordo com a necessidade de cada cliente. Segundo Moreira (1996), para medir a qualidade em serviços, primeiro é necessário identificar as características que um serviço deve apresentar para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, pois a qualidade é um fenômeno multifacetado. A partir daí, pode-se estabelecer medidas para as “facetas” da qualidade (determinantes), de forma a quantificar o desempenho em cada “faceta”.

No presente estudo, os determinantes da qualidade estabelecidos para mensurar a qualidade dos serviços da biblioteca foram: Confiabilidade, Tangibilidade, Responsabilidade ou atendimento, Segurança e Empatia.

Diante do exposto, podemos afirmar que a qualidade nos serviços deve ser prioridade em qualquer organização, e, como tratamos de bibliotecas, a avaliação dos serviços oferecidos pela mesma, sejam eles tangíveis ou intangíveis, precisam ser avaliados pelos seus usuários para que sejam ofertados serviços de excelência.

2.4 MODELO SERVQUAL

O modelo (escala) SERVQUAL foi desenvolvido por Valarie A. Zeithalm, A. Parasuraman e Leonard L. Berry, que foram os pioneiros na área de marketing de serviços. Esse modelo é universal e pode ser aplicado em qualquer organização de serviços, sofrendo

apenas algumas adaptações. Corresponde a uma avaliação numérica que possibilita medir a qualidade dos serviços através das percepções dos clientes. Parte do pressuposto da comparação do desempenho de uma empresa frente a um ideal pretendido.

O modelo mede a diferença entre expectativa e a percepção do cliente tendo como base cinco fatores que podem influenciar a avaliação que estes fazem em relação à qualidade do serviço. Esses fatores são conhecidos como as cinco dimensões de qualidade, já citados anteriormente, os quais são: Confiabilidade, Tangibilidade, Responsabilidade ou atendimento, Segurança e Empatia.

No modelo SERVQUAL há a elaboração de um questionário em duas seções, onde a primeira diz respeito às expectativas que o usuário possui com relação ao serviço a ser avaliado, o qual é composto por vinte e duas afirmativas. A segunda seção, também composta por vinte e dois quesitos, procura medir o julgamento do respondente sobre o serviço prestado pela organização em questão. Ou seja, uma seção reflete a importância que o usuário atribui aos serviços, enquanto a outra indica a satisfação do usuário quanto aos serviços prestados.

As afirmativas pertencentes a cada seção são seguidas de uma escala (escala de Likert), na qual o usuário marca seu grau de concordância ou discordância acerca de cada afirmação feita. Essa escala foi adaptada, variando de 1 a 5, onde o valor 1 significa estar em completo desacordo e o valor 5 significa estar total acordo em relação as dimensões da qualidade estabelecidas.

Dessa forma, a qualidade dos serviços poderá ser aferida através da média da diferença entre o questionário relativo à percepção e expectativas, obtidas pelas respostas dos usuários em cada uma das dimensões da qualidade dos serviços:

Figura 2: Cálculo da pontuação SERVQUAL

$$\text{SERVQUAL} = \text{QUALIDADE PERCEPCIONADA} - \text{QUALIDADE ESPERADA}$$

Fonte: Autoria própria, 2014.

Como resultado, o método SERVQUAL nos mostra as assertivas de maior e menor importância, assim como as de maior e menor satisfação entre os usuários.

Estudos sobre a mensuração da qualidade dos serviços em bibliotecas usando o modelo SERVQUAL nos possibilita ter uma visão do ponto de vista do usuário em relação aos serviços prestados, rompendo a visão puramente profissional do serviço e assim contribuindo para a gestão do mesmo, auxiliando no processo decisório e desenvolvimento do trabalho.

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

3.1 O INSTITUTO FEDERAL DE CIENCIA E TECNOLOGIA DA PARAIBA

O IFPB *Campus* Campina Grande está passando por um processo de ampla expansão em suas instalações físicas. Recentemente, houve a construção de um bloco administrativo e de uma central de aulas e, novos laboratórios, biblioteca e salas individualizadas para professores estão sendo construídas.

O Instituto está ilustrado nas fotos abaixo. A foto 1 representa o IFPB antes da expansão e a foto 2 representa o IFPB após a expansão.

Foto 1: IFPB Campus CG antes da expansão em suas instalações físicas.



Fonte: <http://www.ifpb.edu.br/campi/campi/campina-grande>.

Foto 2: IFPB, Campus CG após a expansão em suas instalações físicas.



Fonte: <http://www.ifpb.edu.br/campi/campina-grande/noticias/orcamento-do-campus- do-ifpb-em- campina-grande-e-o-maior-do-pais>

Caracterizando a Instituição pesquisada, temos:

- **Denominação Social:** Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba
- **Nome Fantasia:** IFPB



- **Logomarca:** 
- **Endereço:** O campus da Instituição de ensino em estudo localiza-se na Rua Tranquilino Coelho Lemos, 671 no bairro Dinamérica, Campina Grande-Pb.
- **Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ:** 10783898/0003-37
- **Titulares:** A comunidade acadêmica do Instituto Federal da Paraíba é composta pelos corpos discente, docente e técnico-administrativo.
- **Número de Colaboradores:** O corpo discente geral do Instituto Federal da Paraíba é constituído por 18.725 alunos matriculados nos diversos cursos e programas oferecidos pela instituição. O corpo docente é constituído por 912 docentes (sendo 866 efetivos e 46 substitutos). O corpo técnico-administrativo é constituído pelos 170 servidores integrantes do quadro permanente de pessoal do Instituto Federal da Paraíba, regidos pelo Regime Jurídico Único. O IFPB campus Campina Grande é constituído por 135 professores, 67 técnicos administrativos, 2585 alunos e 72 terceirizados, o que corresponde a um universo de 2.859 pessoas.
- **Forma Jurídica:** Autarquia
- **Produtos e Serviços Oferecidos:** O IFPB é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, contemplando os aspectos humanísticos nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

Ao todo, a instituição de ensino oferece 29 cursos superiores e 55 técnicos (integrado, subsequente e PROEJA) divididos entre os 10 campi da Instituição no Estado da Paraíba. No ensino superior, no qual o ingresso se dá através do Enem, o IFPB disponibiliza cursos de Bacharelado, Licenciatura e de Tecnologia. Já o ensino técnico é desenvolvido de três formas: Integrada, concomitante e subsequente ao ensino médio. E o PROEJA - Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Jovens e Adultos - tem por objetivo oferecer oportunidade de estudos àqueles que não tiveram acesso

ao ensino médio na idade regular. O IFPB campus- Campina Grande oferece o Curso Superior de Tecnologia em Construção de Edifícios, Telemática e Licenciatura em Matemática e mais 04 cursos técnicos: Mineração, Manutenção e Suporte em Informática, Petróleo e Gás e Informática, além do proeja.

- **Área Geográfica de Atuação:** Abrange 10 campi da Instituição no Estado da Paraíba (João Pessoa, Cabedelo, Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, Monteiro, Patos, Princesa Isabel, Picuí e Sousa.).

- **Missão:** Preparar profissionais cidadãos com sólida formação humanística e tecnológica para atuarem no mercado de trabalho e na construção de uma sociedade sustentável, justa e solidária, integrando o ensino, a pesquisa e a extensão.

- **Visão de futuro:** Disseminar educação profissional, possibilitando o desenvolvimento econômico e social da comunidade, contribuindo assim, para a qualidade de vida dos cidadãos.

- **Histórico:** O Instituto Federal da Paraíba foi criado, em 23 de setembro de 1909 (Decreto n.º 7566). Neste ano, o então Presidente da República Nilo Peçanha (1909 - 1910) sancionou um decreto permitindo a criação de Instituições voltadas para a Educação Profissional. Inicialmente com a denominação de Escolas de Aprendizes Artífices (1909/10 - 1940), tinha como objetivo a preparação de jovens excluídos socialmente. Depois recebeu o nome de Lyceu, Liceu Industrial de João Pessoa (1940 – 1968). Em seguida, no período de 1968 a 1998, adotou como principal preocupação a formação de técnicos de nível médio, período em que era denominada de Escola Técnica Federal da Paraíba. A “Escola” denominação consolidada em João Pessoa como sinônimo “da” Escola Técnica passou a CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba em 23 de março de 1999, abrindo perspectivas para a oferta de cursos superiores de tecnologia e pós-graduação. No ano de 2007, o Ministério da Educação publicou o Plano de Desenvolvimento de Educação Pública (PDE), expondo concepções e metas sobre a educação nacional e por meio do Decreto nº 6.095, estabeleceu diretrizes para os processos de integração de instituições federais de educação tecnológica visando à constituição de uma rede de institutos federais. Ao final de 2008, a Lei nº 11.892 instituiu a Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, possibilitando a implantação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). O IFPB iniciou suas atividades em Campina Grande no final do ano de 2006, tendo como pioneiro o Curso Superior de Tecnologia em Telemática.

3.2 A BIBLIOTECA POETA ZÉ DA LUZ

A biblioteca Poeta Zé da Luz localiza-se nas dependências do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB – situado na cidade de Campina Grande-PB, no bairro Dinamérica.

A biblioteca do Campus Campina Grande do IFPB abriu as portas no mês de maio de 2008. Inicialmente o local era utilizado pelos alunos para pesquisas na Internet e produção de trabalhos escolares, disponibilizando quinze computadores aos usuários.

Durante o ano de 2008 a biblioteca atendeu aos usuários, funcionando nos três turnos, com um quadro de servidores de um bibliotecário e apoio de três alunos bolsistas. Nesse período estavam sendo adquiridos os mobiliários, os equipamentos e os livros para o acervo da biblioteca, que começaram a chegar ao final do mesmo ano.

A partir do início de 2009 começou-se todo o processamento técnico dos livros recebidos e disponibilização nas estantes para consulta local. E com a chegada de mais outro servidor e início das aulas, foi feito o cadastramento dos usuários para retirada dos livros por empréstimo.

A biblioteca do Campus Campina Grande estava em funcionamento com seus serviços básicos e a partir daí, a eleição para escolha do nome da biblioteca foi realizada pelo Departamento de Ensino do Campus, que ocorreu através de eleição que envolveu alunos e servidores. No dia 20 de maio de 2009, cinco nomes indicados anteriormente pela comunidade acadêmica concorreram, sendo mais votado o nome do poeta Zé da Luz para batizar a biblioteca do Campus Campina Grande. Sua inauguração ocorreu em 17 de novembro do mesmo ano, em uma solenidade repleta de atrações culturais.

Posteriormente, durante o recesso escolar, foi implantada a automação dos processos e alimentação do banco de dados do sistema com o acervo disponibilizado para funcionamento pleno.

A estrutura física atual da biblioteca é formada por pavimento térreo composto por: hall de recepção, coordenação, salão de estudos, acervo geral, terminais de pesquisa on-line, sala o NAPNE (núcleo de apoio a pessoas com necessidades especiais), e xérox. A equipe de trabalho é composta por cinco funcionários: dois bibliotecários, dois assistentes administrativos e um técnico em informática.

O horário de funcionamento da biblioteca é de segunda a sexta de 7h às 22hs e atende a uma clientela bem diversificada, formada por professores, técnicos administrativos e alunos dos cursos: técnicos subsequentes e Integrados e os cursos de nível superior.

O acervo da biblioteca é composto por periódicos, CD-ROM, obras de referência, livros técnicos, didáticos, literatura, entre outros. A seleção para compra é feita com a participação dos usuários da instituição através de sugestões. Observa-se a quantidade de títulos e exemplares por área e atualiza-se o acervo. A relação do material é feita pelo coordenador da biblioteca em conjunto com os coordenadores dos cursos, passando pelo conhecimento do diretor de ensino. A aquisição do material é feita pelo setor de compras.

Dentre os diversos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca “Poeta Zé da Luz”, temos:

- a) **Empréstimo domiciliar** – empréstimo de material bibliográfico destinado ao corpo docente, discente e funcionários, cadastrados como usuários na Biblioteca, que poderá retirar do acervo geral o material bibliográfico por determinado prazo.
- b) **Consulta local** – mesas, cadeiras e equipamentos de informática, disponibilizados para estudos e/ou pesquisa.
- c) **Internet** - microcomputadores disponibilizados para acesso à Internet.
- d) **Mural informativo** – exposição de informações acadêmicas, sociais ou culturais, de interesse dos usuários.
- e) **Levantamento bibliográfico** - orientação ao usuário para a recuperação da informação através de utilização dos recursos e serviços disponíveis.

3.3 ANÁLISE ORGANIZACIONAL (SWOT)

Faz-se necessário a realização de uma avaliação do ambiente interno e externo da biblioteca, procurando identificar os pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades que se deparam no curto e médio prazo.

No ambiente interno, esta análise implica a determinação dos pontos fortes e pontos fracos, que poderão limitar as possibilidades de tirar vantagem das oportunidades no ambiente e colocar em risco a atuação em termos de futuro. Já os fatores externos quase sempre estão fora do controle do nosso serviço e poderão assumir tanto a forma de ameaças, quanto de oportunidades.

O resultado desta análise SWOT encontra-se representado nas tabelas 1 e 2, abaixo ilustradas:

Tabela 1 – Análise SWOT da Instituição no ambiente interno

Ambiente Interno	
Positivo	Negativo
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> - Horário de atendimento alargado - Equipe de trabalho motivada e competente - Apoio às pessoas com necessidades especiais - Acervo diversificado - Acesso aos terminais de pesquisa 	<ul style="list-style-type: none"> - Carência de infraestrutura física - Escassez de servidores - Falta de programação cultural que incentive a leitura - Quantitativo do acervo - Falta de um sistema automatizado com extranet

Fonte: Autoria própria, 2014.

Tabela 2 – Análise SWOT da Instituição no ambiente externo

Ambiente Externo	
Positivo	Negativo
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestrutura (climatização, salas de estudo, móveis adequados, guarda-volumes etc.) - Aumento dos recursos orçamentários - Crescimento do número de alunos no IFPB - Aquisição de impressora diferenciada que agilize empréstimos de livros - Construção de uma nova biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> - Excesso de burocracia nos processos e procedimentos - Desvalorização dos serviços realizados na biblioteca - Falta de um sistema de bibliotecas unificado - Biblioteca localizada próxima ao centro de vivência - Ausência de planejamento estratégico plurianual

Fonte: Autoria própria, 2014.

3.4 PROPOSTAS PARA OS PROBLEMAS ENCONTRADOS NA ANÁLISE SWOT

Uma vez que as organizações estão buscando cada vez mais a excelência como diferencial e a satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos, fez-se necessária a apresentação de soluções como propostas para os problemas encontrados na análise Swot a fim de serem apresentadas à sociedade como sugestões para melhoria dos aspectos apresentados como deficientes.

Um dos pontos fracos apresentados na análise Swot foi a carência na infraestrutura física da biblioteca, a qual já está sendo solucionada com a construção de uma nova biblioteca de grande porte, cuja nova localização fica distante do centro de vivência, não interferindo nas atividades cotidianas da mesma. Dispondo da nova estrutura física, a instituição poderá aumentar seu quadro de funcionários para melhor servir aos usuários da mesma.

Também se faz necessário uma programação cultural que incentive a leitura, o que possibilita a inclusão social e ampliação do acesso às diferentes tipologias textuais. Atividades de incentivo ao hábito de ler, como as oficinas literárias e os ciclos de leitura, procuram orientar o leitor, incentivando o gosto pelos livros e mostrando a literatura como fonte de lazer e reflexão. Pode-se implantar cursos, seminários e conferências voltados a agentes multiplicadores e incentivadores, como é o caso dos professores, contadores de histórias, arte, educadores e voluntários. Através da cultura da leitura, é possível ampliar a capacidade de representação e comunicação de histórias pessoais e coletivas.

Também há a necessidade de aumentar o acervo disponível na biblioteca que não supre necessidade dos usuários quanto ao seu quantitativo. Esse aumento do número de livros pode ocorrer através de sugestões dos professores e dos próprios alunos, assim atenderia de forma mais direta as expectativas dos leitores.

Outro problema apresentado na análise Swot foi a falta de um sistema automatizado com extranet. Uma extranet é um sistema web que pode ser acessado via Internet por usuários autorizados a fim de melhorar os processos de comunicação entre a área interna e externa da instituição. Através da extranet é possível realizar pesquisa do acervo em qualquer local e renovação dos livros, impedindo pagamento de multas por atraso na entrega dos mesmos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 TIPO DE PESQUISA

Em termos metodológicos essa pesquisa foi classificada quanto aos objetivos como descritiva e exploratória. É descritiva porque procura descrever a percepção dos usuários sobre o desempenho do serviço prestado na biblioteca. É exploratória, na medida em que desconhecemos pesquisas realizadas anteriormente sobre a mensuração do desempenho das atividades desenvolvidas no âmbito da biblioteca Poeta Zé da Luz.

Em relação aos procedimentos técnicos, caracteriza-se por ser um estudo de caso, uma vez que para subsidiar o diagnóstico foi utilizado um levantamento de campo com os usuários internos da organização.

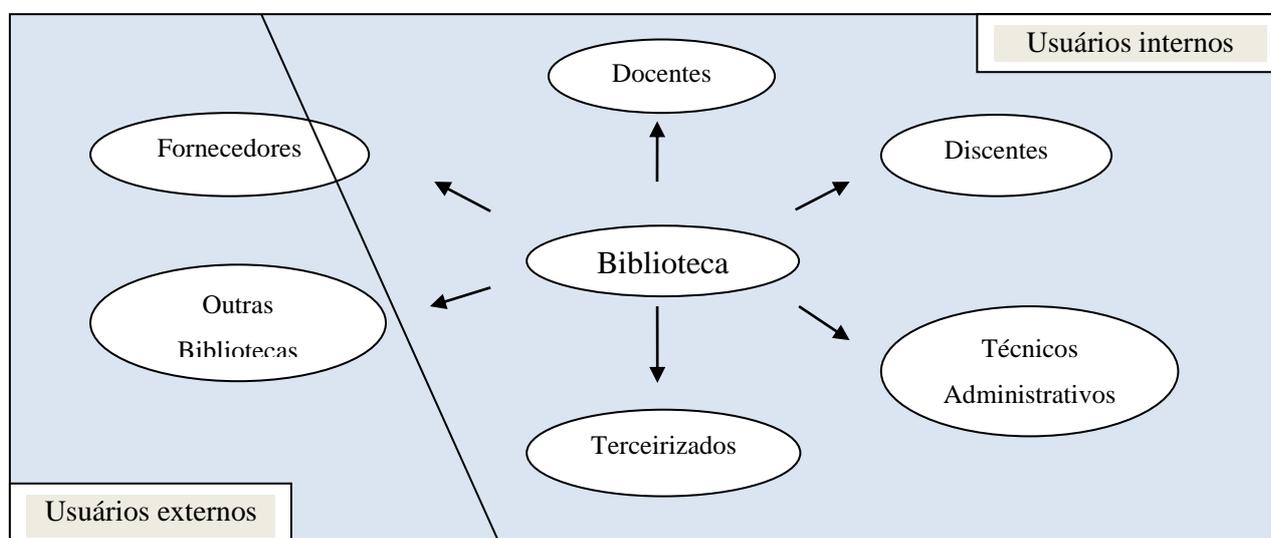
E quanto à natureza, a pesquisa é caracterizada como pesquisa aplicada, uma vez que procurou-se refletir o “diagnóstico” dos serviços prestados na referida biblioteca, com o intuito de propor soluções de melhorias, contribuindo para fins práticos.

A adoção de tais procedimentos justifica-se por entender que estão adequados aos objetivos do presente estudo.

4.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa é composto pelos Stakeholders internos e externos do Instituto Federal da Paraíba – Campus Campina Grande, os quais estão ilustrados na figura abaixo.

Figura 3: Stakeholders internos e externos do IFPB



Fonte: Autoria própria, 2014.

Os Stakeholders internos são: docentes, discentes, técnicos administrativos e o pessoal terceirizado. Os Stakeholders externos são: Fornecedores (livreiros, fornecedores de bases de dados, revistas, entre outros) e outras Bibliotecas.

No estudo em questão foram considerados apenas o corpo docente, o corpo discente, os técnicos administrativos e terceirizados - Stakeholders internos - o qual constitui um universo composto por um total de 2869 usuários. No entanto, não foi possível aplicar a pesquisa na totalidade dos componentes do universo, necessitando selecionar uma amostra, enumerando-se um total de 100 colaboradores.

A técnica de seleção da amostra utilizada foi por conveniência, a não probabilística, tendo em vista que os colaboradores foram selecionados previamente pelo pesquisador de forma aleatória, levando-se em consideração a acessibilidade.

4.3 INSTRUMENTO DA PESQUISA

O instrumento de coleta de dados utilizado para obtenção dos resultados foi um modelo de questionário para autopreenchimento, com questões fechadas, estruturado com base no modelo SERVQUAL, a partir de cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Atendimento, Segurança e Empatia. Também houve a aplicação de um questionário simples, a fim de conhecer o perfil dos usuários que responderam a pesquisa.

A coleta de dados através do questionário foi realizada com os usuários internos (corpo docente, corpo discente, técnicos Administrativos e o pessoal terceirizado) do Instituto Federal da Paraíba no Campus de Campina Grande, no período de setembro e outubro do corrente ano.

O questionário SERVQUAL é composto por duas partes com vinte e dois itens cada. A primeira parte visa mensurar as expectativas (E) dos usuários quanto ao serviço prestado por uma biblioteca considerada "ideal" e, a segunda parte, as percepções destes usuários quanto ao desempenho (P) dos serviços prestados pela biblioteca do Instituto Federal da Paraíba do *Campus* Campina Grande.

As expectativas e as percepções são medidas em uma escala de concordância do tipo Likert, em que 1 corresponde a “discordo fortemente”, 2 para discordo, 3 para “nem concordo nem discordo”, 4 para “concordo” e 5 para “concordo fortemente”.

Com base na diferença entre às percepções e expectativas obtidas pelas respostas dos usuários em cada uma das dimensões da qualidade dos serviços, pode-se calcular a pontuação geral para qualidade.

Se o valor da expectativa for menor que o valor da percepção, teremos uma qualidade ideal. Se o valor da expectativa for igual ao da percepção, teremos uma qualidade satisfatória. Se o valor da expectativa for maior que a percepção, teremos uma qualidade inaceitável.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados levantados foram apresentados em 13 variáveis previamente definidas. Estas variáveis se referem aos dados dos perfis dos usuários (8 variáveis) e as dimensões da qualidade usadas no modelo SERVQUAL (5 variáveis). As variáveis constavam em um mesmo instrumento (questionários apresentados nos Anexos A e B, respectivamente). Segue abaixo um quadro resumo acerca das variáveis investigadas nos instrumentos aplicados aos participantes do estudo (Tabela 3).

Tabela 3: Variáveis investigadas nos instrumentos de coleta de dados

INSTRUMENTO	VARIÁVEIS
Perfil dos Usuários	Sexo
	Faixa Etária
	Nível de Escolaridade
	Renda Familiar
	Vínculo com a Instituição
	Frequência na Biblioteca
	Cadastramento na Biblioteca
Modelo SERVQUAL	Utilização do Serviço de Empréstimo Domiciliar
	Tangibilidade
	Confiabilidade
	Atendimento
	Segurança
	Empatia

Fonte: Autoria própria, 2014.

A fim de facilitar a análise, os dados da pesquisa referentes ao questionário que visou conhecer o perfil dos usuários da Biblioteca, foram apresentados através de gráficos (elaborados no word 2013). Já os dados da pesquisa referente ao modelo SERVQUAL para mensuração da qualidade dos serviços na biblioteca, foram tabulados (no Excel 2013). Primeiramente, foram tabulados os dados referentes às expectativas dos usuários sobre os serviços oferecidos pela biblioteca e depois os dados referentes à percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pela mesma.

Os dados referentes ao modelo SERVQUAL foram quantificados e agrupados de acordo com os atributos determinados relativos a cada dimensão (tangibilidade, Confiabilidade, Atendimento, Segurança e Empatia) destacando-se a frequência com que os graus relativos a cada atributo do serviço aparecem e suas respectivas médias.

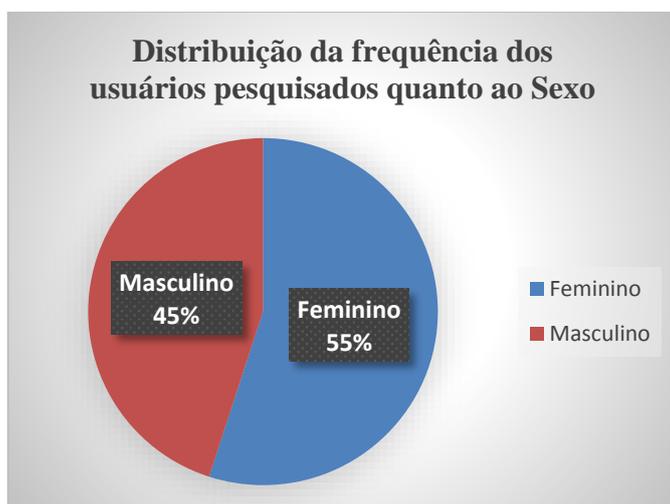
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA

Antes de analisarmos os resultados da pesquisa, tornou-se relevante identificar o perfil dos usuários da biblioteca “Poeta Zé da Luz” que responderam ao questionário, com o intuito de entender quem são os sujeitos respondentes da pesquisa, para podermos traçar seus perfis dentro da sociedade. Foram analisadas características como: sexo, idade, escolaridade e renda. Também foi questionado sobre com que frequência os entrevistados usavam a biblioteca, se possuíam cadastro na mesma e se utilizavam o empréstimo domiciliar de livros.

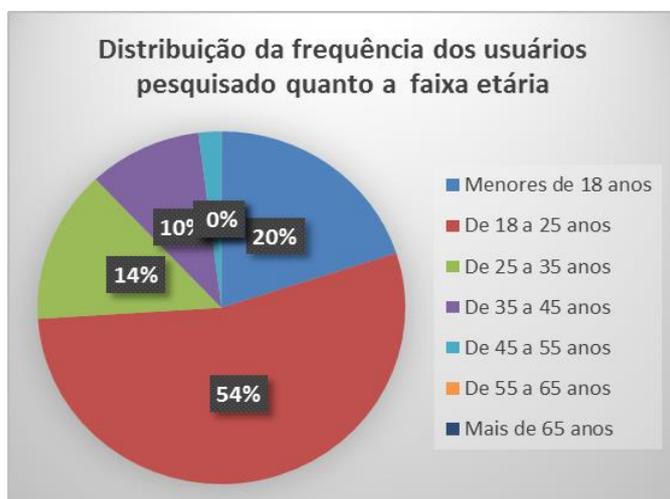
Com os dados coletados, obtivemos os resultados apresentados nos gráficos a seguir:

Gráfico 1 – Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto ao sexo



Fonte: Fonte: Autoria própria, 2014.

Gráfico 2 – Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto à faixa etária

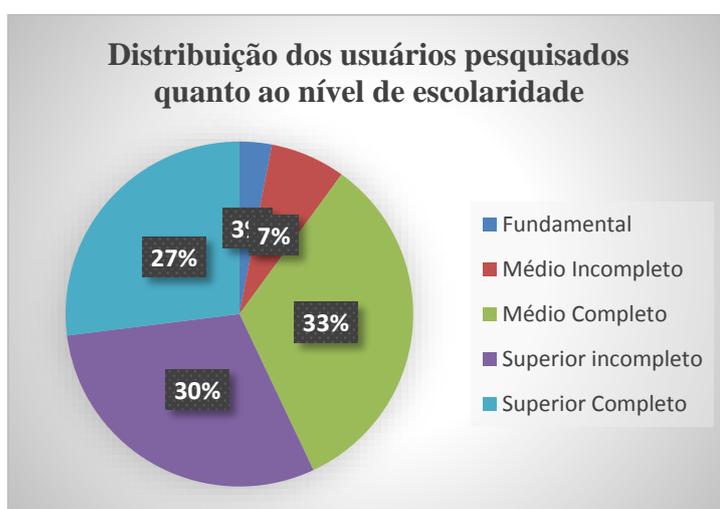


Fonte: Fonte: Autoria própria, 2014.

Do total de usuários pesquisados (gráfico 1), 55% são do sexo feminino.

Com relação à distribuição dos usuários por faixa etária (gráfico 2), a maioria dos entrevistados possui uma idade compreendida entre 18 e 25 anos, representando 54 % do total de entrevistados. As pessoas com idade menor que 18 anos totalizaram 20%, entre 25 e 35 anos 14 %, entre 35 e 45 anos corresponderam a 10 %. Não há pessoas com idade entre 55 e 65 anos ou maiores que 65 anos. Assim sendo, podemos dizer que os usuários da biblioteca podem ser caracterizados como um público jovem.

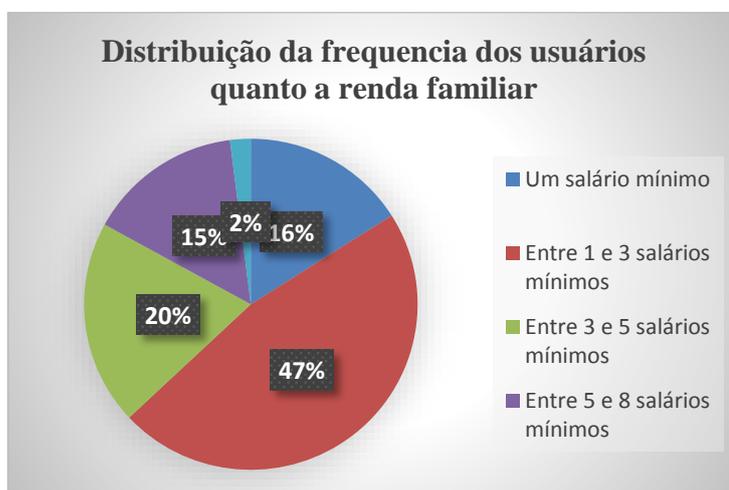
Gráfico 3 – Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto ao nível de escolaridade.



Fonte: Fonte: Autoria própria, 2014.

De acordo com os dados da pesquisa (gráfico 3), apenas 3% dos entrevistados afirmam possuir apenas o nível fundamental, 7% tem o ensino médio incompleto, 33% o ensino médio completo, 30% o superior incompleto e 33%, o superior completo.

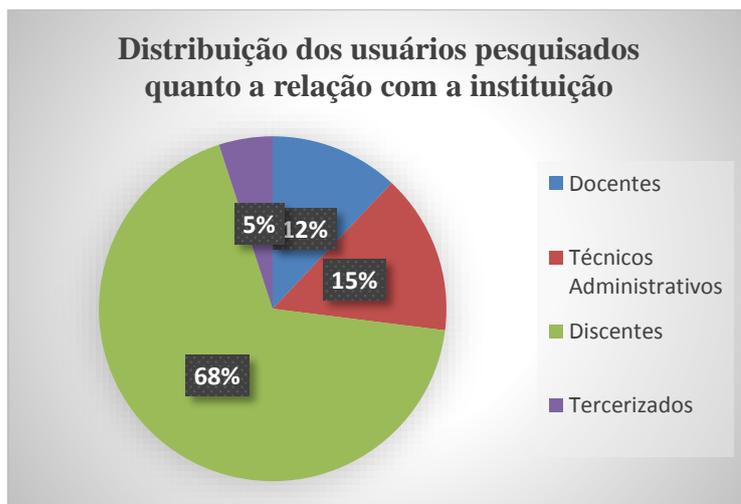
Gráfico 4 – Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto à renda familiar



Fonte: Fonte: Autoria própria, 2014.

Quanto a renda familiar (gráfico 4), a maior parte dos entrevistados, 47 %, possuem uma renda compreendida entre 1 e 3 salários mínimos. A minoria, 2% possuem a renda familiar acima de 8 salários mínimos. Do restante, 16% vivem com apenas um salário mínimo, 20% possuem uma renda familiar entre 3 e 5 salários mínimos e 15 % ,entre 5 e 8 salários mínimos.

Gráfico 5 – Distribuição da frequência dos usuários pesquisados quanto ao vínculo com a instituição

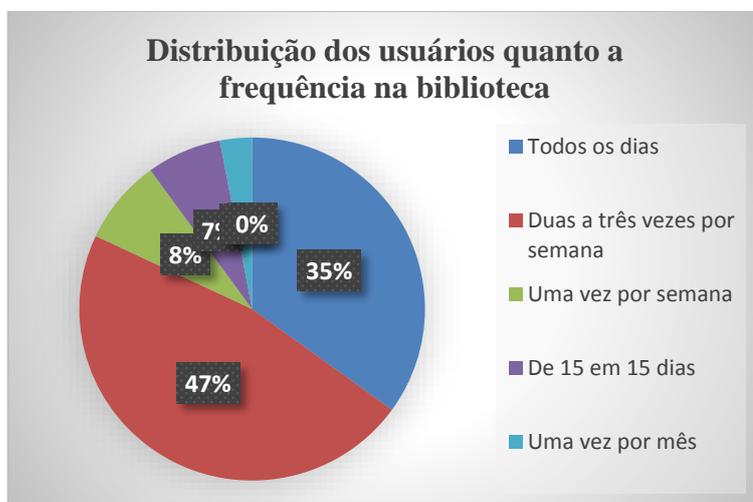


Fonte: Fonte: Autoria própria, 2014.

Quanto ao vínculo dos usuários da biblioteca com o IFPB (gráfico 5), a maioria são alunos da instituição, correspondendo a 68% dos respondentes. Os técnicos administrativos são 15%, os docentes representam 12 % e terceirizados, apenas 5%.

Nos gráficos seguintes temos a descrição da relação dos usuários com a Biblioteca:

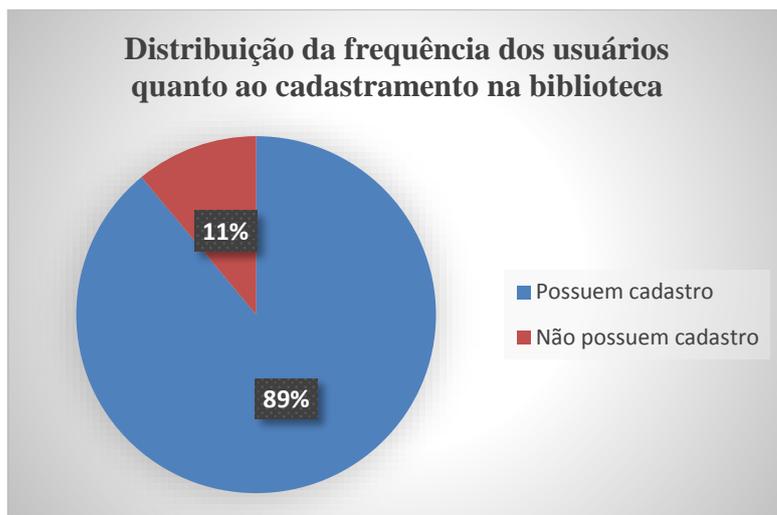
Gráfico 6 – Distribuição dos usuários quanto à frequência na biblioteca



Fonte: Autoria própria, 2014.

De acordo com o gráfico 6, do total de usuários, 47% frequentam a biblioteca entre duas a três vezes por semana, 35% todos os dias, 8% uma vez por semana, 7% de quinze em quinze dias e não há nenhum pesquisado que frequente a biblioteca apenas uma vez por mês. Assim, podemos analisar de forma positiva assiduidade dos respondentes da pesquisa na biblioteca, o que favorece a termos um retrato mais fiel do resultado do trabalho.

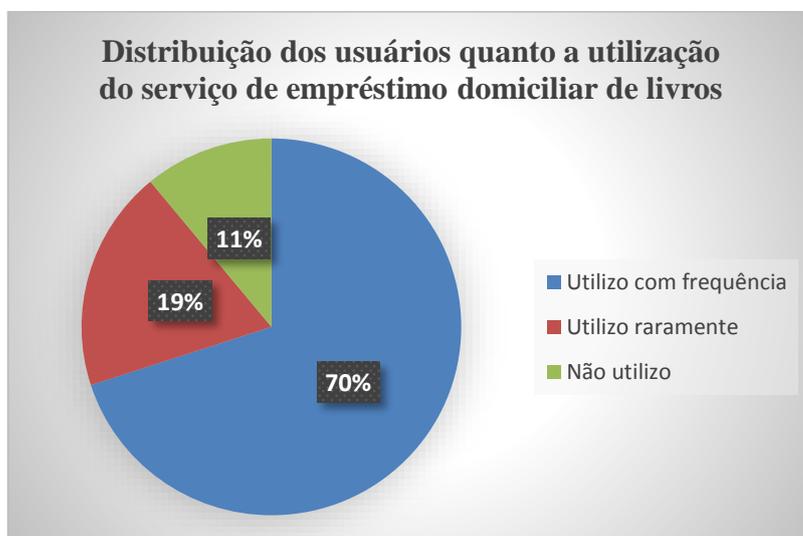
Gráfico 7 – Distribuição da frequência dos usuários quanto ao cadastramento na biblioteca



Fonte: Autoria própria, 2014.

Em relação à efetuação do cadastro dos usuários na biblioteca (gráfico 7), parcela considerável, 89%, possuem cadastro e apenas 11% não efetuaram o cadastro, o que demonstra o interesse dos respondentes da pesquisa na biblioteca.

Gráfico 8 – Distribuição da frequência dos usuários quanto a utilização do serviço de empréstimo domiciliar



Fonte: Autoria própria, 2014.

Quanto à utilização do serviço de empréstimo domiciliar de livros (gráfico 8), 70 % dos usuários responderam que fazem empréstimos com frequência, 19 % disseram que raramente fazem empréstimos e 11% não utilizam o serviço de empréstimo domiciliar. Assim, podemos constatar que o serviço de empréstimo domiciliar de livros é bastante utilizado pelos usuários e possibilita aos mesmos uma extensão dos estudos ao poderem dispor dos livros por um determinado período de tempo em suas próprias residências.

De forma geral, podemos constatar que a maior parte dos usuários responderam com solidez os itens questionados no questionário SERVQUAL aplicado no presente trabalho, tornando os resultados da pesquisa mais fidedignos a realidade, uma vez que através dos gráficos acima, ficou claro que quase que a totalidade dos respondentes usa com frequência a biblioteca e conhecem os seus serviços.

5.2 DIMENSÕES DO MODELO SERVQUAL

No presente trabalho, procurou-se avaliar a qualidade dos serviços da biblioteca Poeta Zé da Luz utilizando o Modelo SERVQUAL, que é uma ferramenta que capta as dimensões da qualidade. No referido modelo, as dimensões levadas em consideração foram: Tangibilidade, Confiabilidade, Atendimento, Segurança e Empatia. Explicitando cada uma delas, a fim de compreendermos melhor a análise dos resultados, temos:

- i. **Tangibilidade** - qualquer evidencia física do serviço, como a aparência das instalações físicas, equipamentos, aparência dos funcionários e materiais de comunicação;
- ii. **Confiabilidade** - corresponde a habilidade de prestar o serviço conforme o prometido, com precisão, consistência e confiança;
- iii. **Atendimento ou Responsabilidade** – corresponde a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os usuários no que for necessário;
- iv. **Segurança** - é o conhecimento e a cortesia dos funcionários, transmitindo confiança; incluindo características como: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente;
- v. **Empatia** - é a cordialidade, demonstração de interesse e atenção individualizada aos clientes.

5.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

São apresentados a seguir através da tabela, os resultados da pesquisa oriundos da aplicação do questionário e suas respectivas análises. Os dados foram quantificados e agrupados de acordo com os atributos relativos a cada dimensão, destacando-se a frequência com que os graus relativos a cada atributo do serviço aparecem e suas respectivas médias.

Na tabela 4 abaixo, podemos observar os resultados referentes às expectativas dos respondentes em relação aos serviços oferecidos pela referida biblioteca.

Tabela 4- Expectativas dos usuários sobre os serviços oferecidos pela biblioteca Poeta Zé da Luz

Expectativas dos usuários da biblioteca quanto ao que seria uma biblioteca considerada excelente. Onde a pontuação “1” corresponde a “discordo fortemente”, “2” para discordo, “3” para “nem concordo nem discordo”, “4” para “concordo” e “5” para “concordo fortemente”.						
ATRIBUTOS	EXPECTATIVAS					
	1	2	3	4	5	MÉDIA
TANGIBILIDADE						
1. As instalações físicas (ambiente de estudo, sanitários, acesso remoto a pesquisa...) são visivelmente adequadas.	0	0	0	53	47	4,47
2. Funcionários em geral com aparência agradável.	0	2	21	67	10	3,85
3. O ambiente de estudo da biblioteca é silencioso.	0	0	0	40	60	4,6
4. Acervo bibliográfico diversificado.	0	0	2	44	54	4,52
5. Acervo bibliográfico atualizado.	0	0	1	59	40	4,39
MÉDIA TANGIBILIDADE						4,37
CONFIABILIDADE						
6. Prestação de serviço no prazo correto.	0	0	0	11	89	4,89
7. Registro dos usuários livre de erros.	0	0	0	57	43	4,43
8. Servidores motivados e competentes.	0	0	5	46	49	4,44
9. Fornece serviço como prometido.	0	0	0	43	57	4,57
MÉDIA CONFIABILIDADE						4,58
ATENDIMENTO						
10. Presteza em atender solicitações dos usuários.	0	0	0	35	65	4,65
11. Informações sobre os serviços prestados.	0	0	15	28	57	4,42
12. Supri os anseios dos usuários.	0	0	5	48	47	4,42
13. Atendimento adequado aos Portadores de necessidades especiais.	0	0	0	15	85	4,85

MÉDIA ATENDIMENTO						4,58
SEGURANÇA						
14. Os funcionários transmitem segurança aos usuários.	0	0	0	42	58	4,58
15. Sistema eficaz de segurança do acervo.	0	0	13	33	54	4,41
16. Funcionários tem suporte desejado para execução das suas atividades.	0	0	0	34	66	4,66
17. Os funcionários tem o conhecimento necessário para responder as questões dos usuários.	0	0	0	13	87	4,87
MÉDIA SEGURANÇA						4,63
EMPATIA						
18. Funcionários gentis e educados	0	0	9	54	37	4,28
19. Atendimento personalizado	0	0	8	40	52	4,44
20. Solidariedade do funcionário ao se deparar com os problemas dos usuários	0	0	0	33	67	4,67
21. A biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários	0	0	0	29	71	4,71
22. Facilidade do funcionário em se comunicar	0	0	2	46	52	4,5
MÉDIA EMPATIA						4,52
MÉDIA GERAL						4,53

Fonte: dados da pesquisa de campo (2014)

Pode-se observar na tabela 4, que a maioria das médias das expectativas dos usuários da biblioteca em relação aos serviços prestados pela mesma em todas as dimensões (Tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia) alcançaram um nível elevado. A média geral das expectativas do usuário nesta parte da pesquisa foi 4,53. Como a escala SERVQUAL utilizada no estudo foi adaptada para uma escala variando de 1 a 5, entende-se como níveis altos para as expectativas, respostas entre os valores 4 e 5.

O atributo com maior importância para os respondentes diz respeito à prestação de serviço no prazo correto (4,89 pontos) e com menor relevância, a aparência dos funcionários (3,85 pontos).

Na tabela seguinte, são apresentados os dados referentes à percepção que os usuários têm em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca “Poeta Zé da Luz”.

Tabela 5- Percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pela biblioteca Poeta Zé da Luz

Serviços percebidos pelos usuários da biblioteca “Poeta Zé da Luz”. A pontuação “1” corresponde a “discordo fortemente”, “2” para discordo, “3” para “nem concordo nem discordo”, “4” para “concordo” e “5” para “concordo fortemente”.						
ATRIBUTOS	SERVIÇOS PERCEBIDOS					
	1	2	3	4	5	MÉDIA
TANGIBILIDADE						
1. As instalações físicas (ambiente de estudo, sanitários, acesso remoto a pesquisa...) são visivelmente adequadas.	10	48	30	12	0	2,44
2. Funcionários em geral com aparência agradável.	0	0	21	67	12	3,91
3. O ambiente de estudo da biblioteca é silencioso.	60	38	2	0	0	1,42
4. Acervo bibliográfico diversificado.	0	0	23	42	35	4,12
5. Acervo bibliográfico atualizado.	0	2	13	57	28	4,11
MÉDIA TANGIBILIDADE						3,20
CONFIABILIDADE						
6. Prestação de serviço no prazo correto.	0	0	2	58	40	4,38
7. Registro dos usuários livre de erros.	0	3	0	57	40	4,34
8. Servidores motivados e competentes.	0	0	5	47	48	4,43
9. Fornece serviço como prometido.	0	0	9	43	48	4,39
MÉDIA CONFIABILIDADE						4,38
ATENDIMENTO						
10. Presteza em atender solicitações dos usuários.	0	0	8	35	57	4,49
11. Informações sobre os serviços prestados.	0	0	15	57	28	4,13
12. Supri os anseios dos usuários.	0	0	10	48	42	4,32
13. Atendimento adequado aos Portadores de necessidades especiais.	0	2	3	52	43	4,36
MÉDIA ATENDIMENTO						4,32
SEGURANÇA						
14. Os funcionários transmitem segurança aos usuários.	0	3	0	58	39	4,33
15. Sistema eficaz de segurança do acervo.	10	20	11	33	26	3,45
16. Funcionários tem suporte desejado para execução das suas atividades.	0	0	7	51	42	4,35
17. Os funcionários tem o conhecimento necessário para responder as questões dos usuários.	0	0	3	77	20	4,17

MÉDIA SEGURANÇA						4,07
EMPATIA						
18. Funcionários gentis e educados	0	0	2	22	76	4,74
19. Atendimento personalizado	0	0	0	21	70	4,79
20. Solidariedade do funcionário ao se deparar com os problemas dos usuários	0	0	1	33	66	4,65
21. A biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários	0	0	0	10	90	4,9
22. Facilidade do funcionário em se comunicar	0	0	2	36	62	4,6
MÉDIA EMPATIA						4,73
MÉDIA GERAL						4,14

Fonte: dados da pesquisa de campo (2014).

Na tabela 5, é possível observar que a maioria serviços percebidos da biblioteca “Poeta Zé da Luz” foram avaliados de forma positiva, alcançando um nível elevado de pontuação, considerando a mesma variação da escala (entre 1 e 5). A média geral da avaliação foi de 4,14 pontos.

O atributo mais bem avaliado foi o horário de funcionamento conveniente para todos os usuários da biblioteca (4,9 pontos). E o atributo que recebeu menor pontuação na avaliação foi com relação ao silêncio no ambiente de estudo da biblioteca (1,42 pontos).

A fim de analisarmos as tabelas de maneira mais detalhada, iremos analisar cada uma das cinco dimensões separadamente e através da pontuação SERVQUAL, aferir o nível de serviço prestado pela biblioteca Poeta Zé da Luz em cada dimensão. Vale salientar que valores positivos na pontuação SERVQUAL indica uma boa avaliação da qualidade dos serviços prestados, enquanto os valores negativos indicam uma má avaliação da qualidade dos serviços.

- **TANGIBILIDADE**

Na tabela seguinte, temos a Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “tangibilidade”.

Tabela 6 – Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “tangibilidade”.

TANGIBILIDADE	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	PONTUAÇÃO SERVQUAL
1. As instalações físicas são visivelmente adequadas.	4,47	2,44	- 2,03
2. Funcionários em geral com aparência agradável.	3,85	3,91	+ 0,06
3. O ambiente de estudo da biblioteca é silencioso.	4,6	1,42	- 3,18
4. Acervo bibliográfico diversificado.	4,52	4,12	- 0,4
5. Acervo bibliográfico atualizado.	4,39	4,11	- 0,28
Média Tangibilidade	4,37	3,20	- 1,17

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Na tabela acima, referente à dimensão “Tangibilidade”, temos que a média geral da expectativa foi 4,37 que significa que a expectativa com relação ao serviço prestado seja superior a bom. Já a avaliação dos serviços prestados atingiu uma média de 3,20, que seria um valor regular.

Com base no modelo SERVQUAL, tivemos uma diferença de – 1,17 (pontuação SERVQUAL = 4,37 – 3,20), que significa um decréscimo em relação ao desejado. O item de maior relevância “Ambiente de estudo da biblioteca é silencioso” foi o que obteve maior disparidade entre o valor esperado e o avaliado (-3,18).

A presença do barulho no ambiente de estudo se deve a falta de um espaço físico propício para estudo em grupo e estudo individualizado, o que acaba por gerar uma enorme poluição sonora. Além do mais, a biblioteca fica localizada muito próxima ao centro de vivência, o que contribui ainda mais para o barulho. Mas esse quesito já está sendo solucionado com a construção de uma ampla e moderna biblioteca, a qual possui todos os itens indispensáveis para um bom funcionamento (espaço apropriado para estudo individual, sala para estudo em grupo, sala isolada para acesso remoto a pesquisa, entre outros.). Nas fotos 3 e 4 abaixo representadas, temos respectivamente, o atual ambiente de estudo da biblioteca Poeta Zé da Luz e suas novas instalações físicas em construção.

Foto 3: Ambiente de estudo das atuais instalações da Biblioteca Poeta Zé da Luz.



Fonte: Foto de própria autoria (2014)

Foto 4: Nova Biblioteca em construção do IFPB *Campus CG*



Fonte: Foto de própria autoria (2014)

Ainda com relação à tabela 6, o item com menor disparidade entre o valor esperado e o avaliado foi “Funcionários em geral com aparência agradável”, porém este também foi o quesito considerado menos relevante.

- **CONFIABILIDADE**

Tabela 7 - Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “confiabilidade”.

CONFIABILIDADE	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	PONTUAÇÃO SERVQUAL
6. Prestação de serviço no prazo correto.	4,47	4,38	- 0,09
7. Registro dos usuários livre de erros.	3,85	4,34	+ 0,49
8. Servidores motivados e competentes.	4,6	4,43	- 0,17
9. Fornece serviço como prometido.	4,52	4,39	- 0,13
Média Confiabilidade	4,37	4,38	+ 0,01

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Com relação a dimensão confiabilidade, de forma geral, a percepção dos usuários com relação aos serviços prestados pela biblioteca, superou as expectativas (+0,01). O item mais relevante foi “Servidores motivados e competentes”. É de extrema importância para qualquer organização, ter um quadro de servidores motivados e competentes, uma vez que interfere diretamente na qualidade do serviço prestado e no sucesso da organização.

O item que mais se aproximou da expectativa do usuário foi a “Prestação de serviço no prazo correto” (-0,09). O item “Registro dos usuários livre de erros”, foi o item com maior discrepância em relação à expectativa, porém, a percepção foi superior à expectativa (+0,49).

- **ATENDIMENTO**

Tabela 8 – Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “Atendimento”.

ATENDIMENTO	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	PONTUAÇÃO SERVQUAL
10. Presteza em atender solicitações dos usuários.	4,65	4,49	- 0,16
11. Informações sobre os serviços prestados.	4,42	4,13	- 0,29
12. Supri os anseios dos usuários.	4,42	4,32	- 0,1
13. Atendimento adequado aos PNE	4,85	4,36	- 0,49
Média Atendimento	4,58	4,32	- 0,26

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Com relação dimensão atendimento, o fator considerado mais importante pelos usuários da biblioteca foi o “Atendimento adequado aos Portadores de necessidades especiais”. O IFPB é uma das únicas instituições de ensino em Campina Grande, que oferece atendimento adequado aos portadores de necessidades especiais. O instituto conta com o NAPNE (Núcleo de Apoio a Pessoas com Necessidade Especiais), que é composto por profissionais treinados (todos intérpretes) para acompanhar as pessoas que possuam algum tipo de necessidade.

- **SEGURANÇA**

Tabela 9 – Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “Segurança”.

SEGURANÇA	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	PONTUAÇÃO SERVQUAL
14. Os funcionários transmitem segurança aos usuários.	4,58	4,33	- 0,25
15. Sistema eficaz de segurança do acervo.	4,41	3,45	- 0,96
16. Funcionários tem suporte desejado para execução das suas atividades.	4,66	4,35	- 0,31
17. Os funcionários tem o conhecimento necessário para responder as questões dos usuários.	4,87	4,17	- 0,7
Média Segurança	4,63	4,07	- 0,56

De acordo com os dados apresentados na tabela 9, pode-se observar que com relação à dimensão segurança, os serviços percebidos obtiveram uma pontuação menor que a pontuação relativa às expectativas dos usuários, porém com uma média considerada boa (4,07). O item com maior discrepância em relação ao serviço desejado foi “Sistema eficaz de segurança do acervo”.

Visando aumentar a segurança do acervo, foi contratada uma empresa para instalar uma antena contra furtos na porta de entrada da biblioteca. Todos os livros receberam chip e ao tentar passar pela porta de entrada com o livro sem passar antes pelo funcionário para desativar o chip, a antena dispara uma sirene. O problema é que não se instalou o ar condicionado na biblioteca e assim, todas as janelas permanecem abertas e o livro pode ser passado pela janela sem ser detectado. Ocorre também, que se o aluno passar com o livro na

mão e o braço estendido para o alto, o livro ficará fora do campo magnético da antena e também não será detectado. Por isso, o sistema de segurança do acervo é considerado falho pelos respondentes da pesquisa. A referida antena de segurança está ilustrada na foto 5.

Foto 5: Antena Antifurto instalada Na biblioteca do IFPB *Campus CG*



Fonte: Própria autora (2014)

O item que se apresentou mais próximo do ideal na concepção dos usuários na dimensão confiança foi “Os funcionários transmitem segurança aos usuários”. Esse quesito é importante, pois a transmissão de confiança pelo responsável da atividade laboral fortalece a visão que o usuário tem da organização, por ser o elo de contato direto com o público.

- **EMPATIA**

Tabela 10 – Comparação entre a expectativa e a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca na dimensão “Empatia”.

EMPATIA	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	PONTUAÇÃO SERVQUAL
18. Funcionários gentis e educados	4,28	4,74	+ 0,46
19. Atendimento personalizado	4,44	4,79	+ 0,35

20. Solidariedade do funcionário ao se deparar com os problemas dos usuários	4,67	4,65	- 0,02
21. A biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários	4,71	4,9	+ 0,19
22. Facilidade do funcionário em se comunicar	4,5	4,6	+ 0,1
Média Empatia	4,52	4,73	+ 0,21

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A dimensão empatia foi altamente bem avaliada na percepção dos usuários, superando as expectativas dos mesmos em quase todos os itens questionados. A empatia nos setores que envolvem atendimento ao público corrobora de maneira positiva para percepção do cliente sobre seu trabalho e a organização. A empatia ajuda também a lidar com uma pessoa difícil, que perturba o ambiente, que se queixa publicamente.

O item que melhor representa a superação da avaliação do serviço em relação à expectativa na dimensão empatia é “Funcionários gentis e educados”. O item que mais se aproximou do serviço desejado foi “Solidariedade do funcionário ao se deparar com os problemas dos usuários”.

- **MÉDIA GERAL**

Na tabela 11, abaixo representada, temos a comparação entre expectativa e percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca “Poeta Zé da Luz” em todas as dimensões e na média geral.

Tabela 11 – Comparação entre expectativa e percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca “Poeta Zé da Luz” em todas as dimensões e na média geral.

DIMENSÃO	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	PONTUAÇÃO SERVQUAL
TANGIBILIDADE	4,37	3,20	- 1,17
CONFIABILIDADE	4,58	4,38	+ 0,01
ATENDIMENTO	4,58	4,32	- 0,26
SEGURANÇA	4,63	4,07	- 0,56
EMPATIA	4,52	4,73	+ 0,21
MÉDIA GERAL	4,53	4,14	- 0,39

De acordo com a tabela, podemos observar que a pontuação SERVQUAL total foi negativa (-0,39), derivada de uma média de expectativa de 4,53 pontos e uma média de percepção de 4,14 pontos. Isso significa que os serviços prestados pela Biblioteca “Poeta Zé da Luz” estão abaixo do nível de serviço almejado pelos seus usuários. Porém, apesar dos serviços estarem abaixo da expectativa dos usuários, de forma geral, eles foram bem vistos e não houve uma discrepância tão grande entre a pontuação das expectativas e dos serviços aferidos. De certa forma, os usuários não estão completamente satisfeitos com os serviços oferecidos pela biblioteca, mas também não estão tão distantes do nível desejado.

Dessa forma, podemos dizer que há a necessidade de algumas melhorias, mais precisamente em três das cinco dimensões citadas (tangibilidade, atendimento e segurança), focalizando principalmente a dimensão tangibilidade, que foi onde ocorreu a maior discrepância entre os valores (-1,17). Essa má avaliação na dimensão tangibilidade será minimizada com a construção da nova biblioteca, pois os itens responsáveis pela baixa pontuação (As instalações físicas são visivelmente adequadas e o ambiente de estudo é silencioso) estão diretamente relacionados com a falta de uma estrutura física adequada aos serviços na atual biblioteca.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade nos serviços deve ser prioridade em qualquer organização, seja ela pública ou privada e, se tratando de bibliotecas, a avaliação dos serviços oferecidos pelos seus usuários é primordial para que sejam ofertados serviços de excelência. Para que essa excelência seja alcançada é necessária à busca por melhores procedimentos internos e melhores formas de atendimento aos usuários, procurando sempre se ter um feedback dos serviços oferecidos.

Este feedback resultou na conclusão do presente trabalho, pois se insere na parte prática do mesmo, sendo realizado através da aplicação de um questionário, usando o modelo SERVQUAL, adaptado para o fim da pesquisa. Tal procedimento culminou no cumprimento do objetivo da pesquisa que foi a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Poeta Zé da Luz do IFPB no Campus de Campina Grande sob a ótica dos seus usuários.

O diagnóstico da qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca foi realizado levando em consideração as diversas variáveis que englobam cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Atendimento, Segurança e Empatia.

A Biblioteca “Poeta Zé da Luz” obteve uma pontuação SERVQUAL total negativa (-0,39), resultante da média total da expectativa quanto aos serviços almejados pelos seus usuários que foi de 4,53 pontos e da média total da percepção dos serviços que foi de 4,14 pontos. Essa situação reflete que os serviços prestados pela biblioteca possuem um desempenho abaixo do estimado pelos seus usuários.

Apesar dos serviços estarem abaixo da expectativa dos usuários, de forma geral, eles foram bem avaliados e não houve uma significativa discrepância entre a pontuação das expectativas e dos serviços aferidos. Ou seja, os usuários não estão completamente satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos pela referida biblioteca, mas também o nível desejado não está tão distante de ser alcançado.

As dimensões com maior e menor pontuação SERVQUAL foram, respectivamente, a Empatia (+ 0,21), e a Tangibilidade (- 1,17). Essa má avaliação na dimensão tangibilidade será minimizada com a construção já iniciada da nova biblioteca, uma vez que os itens responsáveis pela baixa avaliação nesta dimensão estão diretamente relacionados com a escassez de uma estrutura física que atenda as necessidades dos serviços na atual biblioteca.

Diante do exposto, temos a confirmação da hipótese levantada no referido trabalho. Os usuários da biblioteca Poeta Zé da Luz do IFPB *campus* Campina Grande, consideram de

qualidade os serviços oferecidos pela referida biblioteca, pois apesar da pontuação SERVQUAL ter sido negativa, ou seja, estar abaixo das expectativas dos usuários, a percepção dos serviços prestados obteve uma pontuação geral acima quatro, que na escala de Likert, se enquadra como qualidade “boa a ótima”.

A presente pesquisa possibilitou a identificação dos pontos fracos, que podem ser aprimorados, e também dos pontos fortes, que devem ser potencializados, maximizando os esforços no sentido de aumentar a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca, contribuindo para a satisfação dos clientes internos, cada vez mais exigentes.

É preciso implementar processos de avaliação de forma contínua, para que seja possível melhorar os aspectos que precisam ser aprimorados e direcionar a atenção para o foco principal que é a satisfação do usuário.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P.(Coord.). **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CASTRO, Raudek WolNey Silva. **Avaliação da qualidade do serviço de abastecimento de água realizado pela companhia de água e esgoto da Paraíba**. 2012. 68f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração). Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande-PB.
- DEMING, W. Edwards. **Qualidade: A Revolução da Administração**: tradução por Clave Comunicações e Recursos Humanos. Rio de Janeiro: Saraiva 1990.
- DEMING, Willian Edwards. **Qualidade: A renovação da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva. 1994.
- FEIGENBAUM, Armand. **Total Quality Control**. Harvad Business Review 34 (6), 1956.
- GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade: A Visão Estratégica Competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- Gestão publica aplicada a instituições educacionais**. João Pessoa: IFPB, 2011.
- GRÖNROSS, Christian. **Marketing: Gerenciamento e serviço**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- HARVEY, Jean. **Service quality: a tutorial**. Journal of Operations Management, 1998.
 _____ **Service quality: a tutorial**. Journal of Operations Management, 1998, n.16.
- ISHIKAWA, Kaoru. **How to apply company wide quality control in foreign countries**. Quality progress, 1993.
- JURAM, Joseph Moses. **Planejamento para a qualidade**. São Paulo. Pioneira, 1992.
- KOTLER, P. KELLER, K. L., **Administração de marketing**. 12. Ed. São Paulo: Pearson Hall, 2006. 750p
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- LIMEIRA, Tânia Maria Vidigal. **Fundamentos de marketing**. In: DIAS, Sergio Roberto (coord.). **Gestão de marketing**. SãoPaulo: Saraiva, 2006.
- LIMA, M., SAPIRO, A., VILHENA. J. B., GANGANA. **Gestão de marketing**. 8. Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.162p.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Dimensões do desempenho em manufatura e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1996.

MOURA, José. A. M. **Os frutos da qualidade: A experiência da Xerox do Brasil**. São Paulo. Makron Books, 1999.

NUNES, Cybelle Macedo. **Diagnóstico do desempenho da Biblioteca Pública Juarez da Gama Batista através da percepção de seus usuários** – João Pessoa –pb.2012.55f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão da Organização Pública) –Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2012.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da Qualidade Total**. São Paulo: Nobel, 1994.

RAMOS, Etelvina Matallozo. **Padrões como instrumento de avaliação e qualidade em Bibliotecas Universitárias**, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/br/snbu/snbu2002/oralpdf/>>. Acesso em: 5 de setembro de 2014.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAUJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 6 ed. Brasília: Thesaurus, 2009.

VALLS; Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. **A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura**. Perspectivas em Ciência da informação, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun.2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/609/379>>. Acesso em: 15 setembro de 2014.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.; **Delivering quality service: balancing customers perceptions and expectations**. New York, Free Press, 1990.

ANEXOS

**ANEXO A – QUESTIONÁRIO SOBRE O PERFIL DO USUÁRIO DA BIBLIOTECA
POETA ZÉ DA LUZ**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Obs.: Este questionário tem a finalidade meramente acadêmica de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública “Poeta Zé da Luz” do IFPB *campus* Campina Grande, e servir como parâmetro para um trabalho de conclusão de curso (TCC). Não é necessário que o entrevistado se identifique ou forneça dado pessoal.

Marque com “X” as alternativas a seguir:

1- Qual seu sexo?

Feminino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

2- Qual sua idade?

Tenho menos que 18 anos	<input type="checkbox"/>
Tenho entre 18 e 25 anos	<input type="checkbox"/>
Tenho entre 25 e 35 nos	<input type="checkbox"/>
Tenho entre 35 e 45 anos	<input type="checkbox"/>
Tenho entre 45 e 55 anos	<input type="checkbox"/>
Tenho entre 55 e 65 anos	<input type="checkbox"/>
Tenho mais de 65 anos	<input type="checkbox"/>

3- Qual seu nível de escolaridade?

Nível Fundamental	<input type="checkbox"/>
Ensino Médio Incompleto	<input type="checkbox"/>
Ensino Médio Completo	<input type="checkbox"/>
Superior Incompleto	<input type="checkbox"/>
Superior Completo	<input type="checkbox"/>

4- Qual sua renda familiar?

Um Salário Mínimo	
Entre 1 e 3 Salários Mínimos	
Entre 3 e 5 Salários Mínimos	
Entre 5 e 8 Salários Mínimos	
Acima de 8 Salários Mínimos	

5- Qual seu vínculo com o IFPB?

Docente	
Discente	
Aluno	
Terceirizado	

6- Com que frequência você visita a biblioteca?

Todos os dias	
Duas a três vezes por semana	
Uma vez por semana	
De quinze em quinze dias	
Uma vez por mês	

7- Você possui cadastro na Biblioteca?

Sim	
Não	

8- Você costuma fazer empréstimo domiciliar de livros?

Utilizo com Frequência	
Utilizo Raramente	
Não Utilizo	

ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZANDO O MODELO SERVQUAL

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

Obs.: Este questionário tem a finalidade meramente acadêmica de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública “Poeta Zé da Luz” do IFPB *campus* Campina Grande, e servir como parâmetro para um trabalho de conclusão de curso (TCC). Não é necessário que o entrevistado se identifique ou forneça dado pessoal.

Baseando-se na sua expectativa de serviço com relação à Biblioteca Pública “Poeta Zé da Luz”, responda marcando um “X” para atribuir notas de 1 a 5 na coluna EXPECTATIVAS. Onde, o valor 1 corresponde a “discordo fortemente “com o item em questão, 2 para discordo, 3 para “nem concordo nem discordo”, 4 para “concordo” e 5 para “concordo fortemente”. Ou seja, pontue os itens a seguir de acordo com seu grau de IMPORTANCIA para que se tenha uma biblioteca “IDEAL”.

ATRIBUTOS	EXPECTATIVAS				
	1	2	3	4	5
1. As instalações físicas (ambiente de estudo, sanitários, acesso remoto a pesquisa...) são visivelmente adequadas.					
2. Funcionários em geral com aparência agradável.					
3. O ambiente de estudo da biblioteca é silencioso.					
4. Acervo bibliográfico diversificado.					
5. Acervo bibliográfico atualizado.					
6. Prestação de serviço no prazo correto.					
7. Registro dos usuários livre de erros.					
8. Servidores motivados e competentes.					
9. Fornece serviço como prometido.					
10. Presteza em atender solicitações dos usuários.					
11. Informações sobre os serviços prestados.					
12. Supri os anseios dos usuários.					
13. Atendimento adequado aos Portadores de necessidades especiais.					
14. Os funcionários transmitem segurança aos usuários.					

15. Sistema eficaz de segurança do acervo.					
16. Funcionários tem suporte desejado para execução das suas atividades.					
17. Os funcionários tem o conhecimento necessário para responder as questões dos usuários.					
18. Funcionários gentis e educados					
19. Atendimento personalizado					
20. Solidariedade do funcionário ao se deparar com os problemas dos usuários					
21. A biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários					
22. Facilidade do funcionário em se comunicar					

Baseando-se no serviço que você vivenciou (SERVIÇO PERCEBIDO) na “Poeta Zé da Luz”, responda marcando um “X” para atribuir notas de 1 a 5 na coluna SERVIÇOS PERCEBIDOS. Onde, o valor 1 corresponde a “discordo fortemente”, 2 para discordo, 3 para “nem concordo nem discordo”, 4 para “concordo” e 5 para “concordo fortemente”.

ATRIBUTOS	SERVIÇOS PERCEBIDOS				
	1	2	3	4	5
1. As instalações físicas (ambiente de estudo, sanitários, acesso remoto a pesquisa...) são visivelmente adequadas.					
2. Funcionários em geral com aparência agradável.					
3. O ambiente de estudo da biblioteca é silencioso.					
4. Acervo bibliográfico diversificado.					
5. Acervo bibliográfico atualizado.					
6. Prestação de serviço no prazo correto.					
7. Registro dos usuários livre de erros.					
8. Servidores motivados e competentes.					
9. Fornece serviço como prometido.					
10. Presteza em atender solicitações dos usuários.					
11. Informações sobre os serviços prestados.					
12. Supri os anseios dos usuários.					
13. Atendimento adequado aos Portadores de necessidades especiais.					

14. Os funcionários transmitem segurança aos usuários.					
15. Sistema eficaz de segurança do acervo.					
16. Funcionários tem suporte desejado para execução das suas atividades.					
17. Os funcionários tem o conhecimento necessário para responder as questões dos usuários.					
18. Funcionários gentis e educados					
19. Atendimento personalizado					
20. Solidariedade do funcionário ao se deparar com os problemas dos usuários					
21. A biblioteca opera em horários convenientes para todos os usuários					
22. Facilidade do funcionário em se comunicar					